

DAFTAR PUSTAKA

- Bob E, H., 2008. *customer Satisfaction and loyalty. Survey design, use, and statistical analysis method.*
- Boone, Louis E, D.L.K., 2010. *Contemporary Marketing.* Thompson South Western USA.
- Bustan, J., 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta di Kota Palembang. *Jurnal Orasi Bisnis.* Edisi Ke-VII. Halaman 84-92.
- Fauzi, Achmad, K., Rini Rahayu, 2006. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial (Social Sciences).* Vol. 18, No. 1. Halaman 56-65.
- Fuzna, E.U., 2014. Kepuasan Pasien Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Di Unit Rawat Jalan (Urj) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014.
- Ghozali, 2017. *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi dengan Program AMOS 22.0 Update Baysian SEM.* Universitas Dipenogoro, Semarang 2011.
- Griffin, J., 2005. *Customer Loyalty: menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan.* Erlangga, Jakarta.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan. Implementasinya.* Gava Media, Ibrahim, Yogyakarta.
- Hidayat, R., 2009. Pengaruh Kualitas layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan.* 11, 1.

- Ida Ayu Werdiningsih Kesuma, D.H., Ni Luh Putu Wiagustini & Fatchur Rohman, 2013. Service Quality Influence On Patient Loyalty: Customer Relationship Management As Mediation Variable (Study On Private Hospital Industry In Denpasar). *International Journal Of Business And Commerce* 2.
- Josee Bloemer, Ko de Ruyter, M.W., 1998. Customer Loyalty in a Service Setting", in *E - European Advances in Consumer Research*. Association for Consumer Research, pp. 162-169.
- Kotler, K., 2008. *Manajemen Pemasaran*, in: 1. Indeks.
- Kotler, K., 2009. *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks, Jakarta, p.1.
- Kotler, P, A., G., 2012. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P., Keller, Kevin, 2013. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga., Jakarta, p. 3.
- Lestari, W.P., dkk, 2009. Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *JKKI: Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*. Vol. 1, No. 1. Halaman 1-18.
- Mariyadi, 2013. Analisis kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Cangkringan Kabupaten Sleman (menggunakan indeks kepuasan masyarakat Dalam Kepmenpan no. Kep/25/m.pan/2004). Universitas Muhammadiyah, Yogyakarta.
- Puspitasari, M. G, M.E., 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Keluarga Sehat Hospital Pati. *Jurnal Analisis Manajemen* 5.

- Raja Irfan Sabir, N.N., Wasim Ahmad, Farhan Qaisar, Hussnain Kamil, Naima Khurshid, 2013. Impact Of Service Quality On Patient's Satisfaction Using Servqual: A Comparison Of Combined Military, Private And Government Hospitals Of Pakistan. Textroad Publication.
- Sakaran, uma, B.R., 2013. Research methods for business, a skill building approach. Jhon wiley & Sons, USA.
- Setiawan, S., 2010. Loyalitas Pelanggan Jasa, Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggan. PT Penerbit IPB Press, Bogor.
- Sri, F., 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Rawat Inap Rsud Dr. Moewardi. Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta 2 0 1 4.
- Sugiyono, 2013. Metode Penelitian Manajemen. Alfabeta CV, Bandung.
- Supranto, 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, F., 1997. Strategy Pemasaran. Andi offset, Yogyakarta, p. 1.
- Tjiptono, Fandy, C., Gregorius, 2011. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 4. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy, C., Gregorius, 2016. Service, Quality & Satisfaction. ANDI, Yogyakarta.
- Utama, 2003. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada. Klaten.

Zakaria, 2017. Analisis Swot Sebagai Dasar Perumusan Strategi Pemasaran Di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkringan. Universitas Muhammadiyah, Yogyakarta.

Zeithaml, Valarie A, M.J.B., 2000. Service Marketing, Integrating Customer Fokus Across the Firm. The McGraw-Hill Companies, USA.